

BAB I

PENDAHULUAN

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Apabila hasil kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Selain itu, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017).

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya (Rizani, 2018). Kepuasan pasien merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau (Republik kementerian Kesehatan Indonesia, 2016). Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi kepuasan yakni dimensi kehandalan (reliability) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Dimensi ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan membantu pasien dan memenuhi permintaan mereka. Dimensi jaminan (assurance) adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan rasa aman. Dimensi empati (empathy) adalah perhatian secara personal kepada konsumen. Dimensi berwujud (tangible) adalah sarana dan fasilitas fisik (Kevin, 2016).

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Menurut *World Health Organization* (WHO) memberikan gambaran bahwa *Customer Satisfaction*/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018).

Menurut data Citra., *et al* 2021 dalam jurnal Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang berjudul Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021 menyatakan sebesar 51,10% kepuasan pasien dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan pasien kembali. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sementara menurut penelitian Nining Hartini di RSUD Syekh Yusuf Gowa (2017) kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ialah variabel *emphaty* sebesar 68,9% Terdapat sebagian kajian empiris yang menerangkan bahwa pentingnya pelayanan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien, misalnya melalui riset yang dilakukan oleh Kuntoro & Istiono (2017) yang melaporkan bahwa sebanyak 84% responden menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien).

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan BBPK Jakarta periode tahun 2023 III mutu pelayanannya tercatat nilai 87,20% yang masih termasuk baik (Kemenkes, 2023). Berdasarkan dari survei Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tahun 2020 sebanyak 89,13% responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Menurut beberapa penelitian Syafriana, dkk. (2020) yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebun Handil Kota Jambi menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28%, dengan rincian aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, dan empati 88,93%, sedangkan aspek bukti fisik 78,33%. Studi yang dilakukan

Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang masih rendah (<80%) antara lain pada aspek kehandalan 62,2%, daya tanggap 64,3%, jaminan 62,2%, empati 52,0%, dan bukti fisik 20,4%.

Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *servqual* dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Pasuraman, 1990).

Menurut (Kotler, Philip, & Kevin, 2016) Instansi rawat jalan adalah pelayanan kesehatan pada salah satu unit di puskesmas yang tidak lebih dari 24 jam dalam pelayanan pengobatannya, termasuk dalam prosedur terapeutik dan diagnostik. Instansi rawat jalan merupakan pelayanan diagnostik dan terapeutik serta pelayanan pengobatan yang diberikan pada pasien dalam lingkungan tidak membutuhkan perawatan atau pengobatan rawat inap (Anggraeni & Kurniawan, 2019). Tujuan dari adanya pelayanan pada rawat jalan adalah untuk dapat memberikan pasien kesempatan dalam melakukan konsultasi langsung dengan dokter spesialis sesuai dengan keluhan, tindakan pengobatan yang akan jalani bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang dan mendapatkan tindak lanjut mengenai kondisi yang harus dikontrol (Purnamasari, 2020).

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes RI, 2014). Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik dari segi manajemen pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai, dan sumber daya yang mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan dapat membuat Klinik terus berkembang ke tingkat yang lebih tinggi dan tetap menjadi

pilihan utama bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas.

Klinik Pratama dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat mulai beroperasi pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB yang hanya melayani poli rawat jalan saja, pasien di klinik ini umumnya pasien BPJS namun terdapat juga pasien umum/non BPJS. Berdasarkan data dari survei kepuasan yang dilakukan oleh bagian manajemen Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat, yang dilakukan secara rutin setiap setahun sekali diketahui bahwa dari bulan Januari-Desember tahun 2022 bahwa dari 168 responden yang mengisi survei terdapat pasien kurang puas sebanyak 125 pasien (74,4%). Dan pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan di klinik terdapat 43 pasien (25,5%).

Sementara berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres tentang kepuasan pasien poli rawat jalan kepada 10 orang responden, maka didapatkan hasil bahwa terdapat 7 (tujuh) responden (70%) merasa kurang puas akan pelayanan di poli umum rawat jalan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres. Responden pertama yang berusia >35 tahun berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan SMA dan bekerja sebagai wiraswasta menyatakan tidak puas akan pelayanan di poli rawat jalan. Responden kedua berjenis kelamin laki-laki berusia >35 tahun dengan tingkat pendidikan SMA dan bekerja sebagai karyawan swasta. Responden ketiga berjenis kelamin laki-laki berusia >35 tahun dengan tingkat pendidikan S1 dan bekerja sebagai karyawan swasta. Responden keempat berusia >35 tahun berjenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan SMA dan bekerja sebagai wiraswasta menyatakan tidak puas. Responden kelima berusia <35 tahun jenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan S1 dan bekerja sebagai karyawan swasta menyatakan tidak puas. Kemudian responden keenam berusia >35 tahun berjenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan SMA dan bekerja sebagai wiraswasta menyatakan tidak puas. Dan responden ketujuh berusia >35 tahun berjenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan S1 dan bekerja sebagai guru (PNS) menyatakan tidak puas. Terdapat 3 (tiga) responden (3%) yang puas dengan pelayanan poli rawat jalan. Responden pertama berusia <35 tahun berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan SMA dan masih berstatus sebagai pelajar puas dengan pelayanan di poli rawat jalan. Responden kedua berusia <35 tahun berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan S1 dan bekerja sebagai karyawan swasta puas dengan pelayanan di klinik poli rawat jalan. Responden ketiga berusia <35 tahun berjenis kelamin perempuan dengan usia <35 tahun dengan tingkat pendidikan yang masih menjalani

perkuliahan S1. Selanjutnya untuk responden yang berjarak tempat tinggal dekat dari Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat terdapat 10 responden (100%).

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh bagian penanggung jawab klinik beberapa penyebab ketidakpuasan paling sering dikeluhkan oleh pasien berdasarkan dimensi kepuasan (*empaty, tangibels, reliability, responsiveness dan assurance*). Pada dimensi daya tanggap terdapat panggilan dokter lama, disebabkan gangguan internet aplikasi *PCare* BPJS lama diakses menyulitkan dalam menginput data di *PCare* yang berdampak pada pasien yang ingin berobat di klinik. karena melihat antriannya masih panjang jadi mengurungkan niatnya untuk berobat. Kemudian pada dimensi empati terdapat bagian pendaftaran kurang ramah terhadap pasien. Keluhan selanjutnya yaitu pada dimensi bukti fisik dimana pasien mengeluhkan sempit dan minimnya tempat duduk sementara pasien yang datang banyak, membuat kurang nyaman. Pasien yang sering mengeluhkan ini rata-rata pasien perempuan karena perempuan kurang sabar dan cenderung banyak bertanya, serta berusia sekitar 34-40 tahun/usia produktif.

Sementara berdasarkan data google ulasan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Unit Kalideres Jakarta dari tahun 2022 sampai 2023 terdapat 20 ulasan, diantaranya mengulas pelayanan yang baik dan buruk. Terdapat pasien yang kecewa terkait rujukan, karena menurutnya klinik terlalu berbelit untuk langsung merujuk ke RS, arahan klinik pasien harus dirujuk untuk ronsen di bio medika yang mengeluarkan biaya. Kemudian terdapat ulasan pasien merasa tidak puas dibagian rujukan dan anrian pasien yang tidak tertib, kemudian ada keluhan pasien yang menerangkan bahwa klinik sempit dan pelayanan yang sangat lama. Kemudian terdapat ulasan bintang 1 yang menerangkan bahwa pasien kecewa dengan sistem rujukan di klinik yang sangat lama, bahkan sampai 3 jam belum selesai, serta dalam google ulasan terdapat 3 (tiga) pasien menuturkan tidak puas dengan bagian administrasi yang tidak ramah menjawab pertanyaan seperti orang marah, attitude petugas administrasi sangat buruk, dimana seharusnya petugas administrasi ramah dan sopan karena ia termasuk pelayanan public service. Selain itu terdapat pasien yang mengeluhkan pemeriksaan yang terlalu cepat sehingga tidak detail dalam memberi penjelasan untuk dokter pria. Kemudian terdapat pasien yang mengeluhkan tentang jam istirahat yang terlalu lama. Selain itu ada pasien yang tidak puas pada bagian pendaftaran sampai ke bagian pemeriksaan dokter, menurutnya kedatangan dokter sering telat, menganalisis penyakit dan pemberian obat yang kurang tepat. Berdasarkan data kunjungan pasien umum tahun 2023 terjadi perubahan angka kunjungan pasien poli rawat jalan yang terhitung sejak bulan Oktober sampai Desember 2023 terdapat penurunan yang cukup signifikan di setiap bulannya, dimana pada bulan Oktober 2023 (2.101) – November (1.874) penurunan sebanyak

227 (10,8%). Kemudian di bulan November (1.874) – Desember (1.659) terjadi penurunan sebanyak 215 pasien (12,5%).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui **“Studi Deskriptif Kepuasan Pasien Poli Rawat Jalan Di Klinik Pratama Dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Tahun 2023”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh bagian penanggung jawab klinik beberapa penyebab ketidakpuasan paling sering dikeluhkan oleh pasien berdasarkan dimensi kepuasan (*empaty, tangibels, reliability, responsiveness dan assurance*). Pada dimensi daya tanggap terdapat panggilan dokter lama. Kemudian pada dimensi empati terdapat bagian pendaftaran kurang ramah terhadap pasien. Keluhan selanjutnya yaitu pada dimensi bukti fisik dimana pasien mengeluhkan sempit dan minimnya tempat duduk sementara pasien yang datang banyak, membuat kurang nyaman. Pasien yang sering mengeluhkan ini rata-rata pasien perempuan karena perempuan kurang sabar dan cenderung banyak bertanya, serta berusia sekitar 34-40 tahun/usia produktif.

Penyebab dari permasalahan panggilan dokter lama karena gangguan internet pada aplikasi *PCare* BPJS lama diakses sehingga menyulitkan dalam menginput data di sistem *PCare*, kemudian terkadang dokter bagian pelayanan yang melayani hanya satu sementara pasien di klinik banyak. Kemudian penyebab bagian pendaftaran yang kurang ramah dikarenakan beban kerja yang banyak dimana terkadang petugas administrasi merangkap jadi perawat untuk melayani pasien klinik yang menimbulkan kelelahan sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh bagian pendaftaran. Kemudian penyebab minimnya tempat duduk pasien pada klinik dr Abdul Radjak Kalideres ini karena kurang luasnya bangunan klinik sehingga tempat duduk yang disediakan menyesuaikan kondisi.

Berdasarkan temuan penyebab ketidakpuasan pada pasien pelayanan rawat jalan Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat terdapat dampak nyata yang berpengaruh terhadap penurunan pasien setiap bulannya. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Oktober sebanyak 2.101 pasien, bulan November sebanyak 1.874, dan pada bulan Desember sebanyak 1.659. Maka terjadi penurunan pada bulan Oktober ke November sebesar 227 pasien dan dari bulan November ke Desember sebanyak 215 pasien rawat jalan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun beberapa pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pada pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat Tahun 2023
2. Bagaimana gambaran berdasarkan lima dimensi kepuasan di Klinik dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat Tahun 2023

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan pada pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama dr. Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat Tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Universitas Esa Unggul

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi bagi Mahasiswa Universitas Esa Unggul khususnya Mahasiswa jurusan kesehatan masyarakat untuk melakukan penelitian selanjutnya dan memberikan tambahan pengetahuan terkait faktor – faktor yang berhubungan dengan faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan di poli rawat jalan.

1.5.2 Bagi Klinik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, bahan evaluasi serta masukan tentang kepuasan pasien poli rawat jalan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres sehingga dapat menjadi bahan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan.

1.5.3 Bagi Peneliti lain

Dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien di poli rawat jalan poli umum Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres serta dapat dijadikan pembandingan untuk melakukan penelitian berikutnya.

1.5.4 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti terkait kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat bagi penelitian untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pelayanan poli rawat jalan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat Tahun 2023. Variabel yang diteliti yakni jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama dr Abdul Radjak Unit Kalideres yang beralamat di Jl. Peta Selatan No.2, Kalideres, Kec. Kalideres, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 – Januari 2024. Dimana responden dari penelitian ini ialah pasien poli rawat jalan Klinik dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat yang telah selesai melakukan pengobatan di poli rawat jalan serta pernah melakukan kunjungan rawat jalan maksimal 6 bulan terakhir sebanyak 94 responden dengan populasi 1.874 pasien.

Dilakukannya penelitian ini karena terdapat banyak keluhan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien poli rawat jalan Klinik Pratama dr. Abdul Radjak Unit Kalideres. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan jenis sampel *purposive sampling*.

Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan responden berjumlah 94 orang sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan rumus lemeshow dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode univariat serta sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data serta diukur menggunakan wawancara pada pasien di Poli Rawat Jalan Klinik Pratama dr Abdul Radjak Cabang Kalideres Jakarta Barat.